

МОВНИЙ ЕТИКЕТ У КРИЗОВИХ СИТУАЦІЯХ: ЛІНГВІСТИЧНІ МЕХАНІЗМИ ЗНИЖЕННЯ АГРЕСІЇ

Вінницький національний технічний університет

Анотація

У роботі здійснено аналіз мовного етикету в кризових ситуаціях як стратегічного інструменту деескалації міжособистісної агресії. Об'єктом вивчення обрано лінгвістичні механізми та комунікативні стратегії, що забезпечують конструктивну взаємодію в умовах підвищеної емоційної напруги. На основі праць Ф. Бацевича, Дж. Наварро та інших дослідників проаналізовано роль мовних формул ввічливості у стабілізації психологічного стану комунікантів. Розглянуто ефективність методів «амортизації» та «Я-повідомлень» у професійному середовищі. Зроблено висновки про значущість лінгво-етикетної компетентності для успішного управління конфліктами та збереження професійного іміджу фахівця.

Ключові слова: мовний етикет, кризова комунікація, комунікативна агресія, деескалація, Я-повідомлення, лінгвістична амортизація, культура мовлення.

Abstract

The paper defines the functional potential of language etiquette as a means of conflict de-escalation in crisis situations. It analyzes specific linguistic formulas that contribute to reducing aggression and maintaining psychological contact. Based on the works of domestic and foreign scholars, the study examines how the use of polite expressions, "I-messages," and mitigating phrases helps to support constructive dialogue and minimize tension. The paper concludes on the importance of developing language culture, a communicative code, and practical communication skills for effective management of crisis situations.

Keywords: language etiquette, crisis communication, aggression, politeness, linguistic strategies, language culture, communicative code.

Трансформація сучасного суспільства та постійне перебування в полі соціальних і професійних викликів зумовлюють зростання конфліктогенності комунікативного простору. У ситуаціях стресу, невизначеності або відкритого протистояння мова перестає бути просто засобом передачі даних і стає інструментом управління емоціями. Як зазначає Ф. Бацевич, успішна комунікація — це складний багаторівневий процес, де мовний етикет виступає регулятором, що мінімізує ризики непорозуміння [1]. Уміння використовувати етикетні формули для нейтралізації агресії є критичною навичкою ("soft skill") для сучасного фахівця, особливо в кризових обставинах. Дослідженню стратегій ввічливості та психології конфлікту приділяли увагу такі науковці, як Ф. Бацевич, Дж. Наварро, Т. Гриценко, М. Розенберг та інші.

Теоретичні засади розуміння кризової комунікації ґрунтуються на тому, що в стані стресу емоційна сфера домінує над раціональною. Ф. Бацевич наголошує на важливості «комунікативного кодексу», згідно з яким дотримання етикетних норм дозволяє зберегти обличчя обом сторонам конфлікту [1]. У кризовій ситуації мовний етикет виконує функцію психологічного «буфера». Статистичні дані підтверджують, що понад 70% конфліктів у професійному середовищі можна розв'язати на початковій стадії лише шляхом коректного вибору мовних конструкцій, що підкреслює пріоритетність форми висловлювання над його змістом у моменти напруги.

Сучасні підходи до лінгвістичної екології, зокрема в працях Дж. Наварро, вказують на те, що агресія співрозмовника часто є продуктом лімбічної системи мозку — інстинктивною реакцією на загрозу [2]. Мовний етикет у цьому контексті розглядають як інструмент подачі сигналу «безпеки» мозку опонента. Використання ввічливих імперативів та пом'якшувальних часток дозволяє обійти захисні бар'єри психіки та перевести розмову в раціональну площину. Т. Гриценко зазначає, що етикет у кризі — це не формальність, а спосіб збереження контролю над ситуацією [3].

Ключовим механізмом деескалації конфлікту є стратегія «Я-повідомлення», розроблена в межах концепції ненасильницького спілкування. На відміну від «Ти-повідомлень» («Ви постійно помиляєтесь!»), які сприймаються як вербальна атака, «Я-повідомлення» сфокусовані на почуттях

мовця та фактах («Мені складно завершити звіт, коли дані надходять із затримкою»). Такий підхід відповідає принципам тактовності, оскільки не містить прямого звинувачення, що є базовою вимогою ділового етикету.

Ефективним методом лінгвістичного впливу є також «мовна амортизація». Цей прийом передбачає первинну згоду з правом опонента на емоцію або частиною його твердження. Використання конструкцій «Я розумію вашу стурбованість...», «Згодна, це питання є принциповим, водночас...» дозволяє знизити рівень адреналіну в співрозмовника. Важливою є конгруентність: тон голосу та міміка мають збігатися з ввічливим змістом слів, інакше етикетна формула буде сприйнята як сарказм, що лише посилить агресію [2].

Окреме значення має нейтралізація конфліктогенів — слів або зворотів, що підсвідомо провокують опір. До них належать наказовий спосіб («Робіть!», «Слухайте!») та категоричні заперечення. Мовний етикет пропонує заміну їх на конструкції прохання («Чи не могли б ви...», «Буду вдячна за...») та модальні дієслова. Це створює ілюзію вибору у співрозмовника, що критично важливо для людей у стані стресу, які відчувають втрату контролю над обставинами.

Отже, проведені дослідження дає підстави стверджувати, що мовний етикет у кризових ситуаціях є потужним засобом психологічної та соціальної стабілізації. Ефективність деескалації агресії безпосередньо залежить від здатності фахівця свідомо обирати лінгвістичні стратегії, що ґрунтуються на повазі до емоційного стану партнера. Оволодіння навичками «Я-повідомлень» та мовної амортизації є необхідною умовою для формування професійної стійкості та успішної реалізації комунікативних стратегій у сучасному динамічному світі.

СПИСОК ВИКОРИСТАНОЇ ЛІТЕРАТУРИ

1. Бацевич Ф. С. Основи комунікативної лінгвістики : підручник. – Київ : Академія, 2004. – 344 с.
2. Наварро Дж. Словник мови тіла / Дж. Наварро ; пер. з англ. А. Легконця. – Харків : Віват, 2021. – 192 с.
3. Гриценко Т. Б. Етика ділового спілкування : навч. посіб. – Київ : Центр учбової літератури, 2007. – 344 с.

Святкіна Ольга Миколаївна – студентка групи 4KN-256, факультет інтелектуальних інформаційних технологій та автоматизації, Вінницький національний технічний університет, м. Вінниця, e-mail: sviatkinaolya@gmail.com

Стадній Алла Сергіївна – кандидат філологічних наук, доцент кафедри мовознавства, Вінницький національний технічний університет, м. Вінниця, e-mail: stadniy.all@vntu.edu.ua

Olha Mykolaivna Sviatkina - student of group 4KN-25b, Faculty of Intelligent Information Technologies and Automation, Vinnytsia National Technical University, Vinnytsia, e-mail: sviatkinaolya@gmail.com

Alla Serhiivna Stadniy – Candidate of Philological Sciences, Associate Professor of the Department of Linguistics, Vinnytsia National Technical University, Vinnytsia, e-mail: stadniy.all@vntu.edu.ua